

別紙4

評価基準

分類	評価項目	配点	評価基準
提案価格		30	・提案内容に対して費用が適正な価格となっているか
組織・体制	業務実績	10	・類似業務の受託実績
	業務実施体制	20	・本業務の実施体制、連絡・報告体制 ・オペレーターの経験年数
提案内容	業務の理解・基本方針	10	・本市の現状を把握し、今後の更新対応等を見据えた的確な見解があるか。 ・デジタル機器に不慣れな市民に寄り添い、安心感を与えるための基本姿勢・コンセプトが明確で優れているか。
	業務スケジュール	10	・本業務を円滑に実施できるスケジュールであるか
	サポートブース	10	・市民が利用しやすいレイアウトになっているか。 ・提案された機器(22インチモニター、4Kカメラ等)の性能や操作性が、仕様を満たし、かつデジタル機器に不慣れな市民にも使いやすいものか。
	遠隔サポート	30	・遠隔システムにおける画面共有や権限切替がスムーズで、市民が迷わず操作できるUI/UX(画面デザイン等)であるか。 ・複数の手続き(申請、保険証、公金受取等)を効率的に完結させるフローが構築されているか。 ・オペレーターに対し、オンライン特有の接遇や機器操作を習得させるための研修・育成体制が充実しているか。
	マニュアル・FAQの作成	10	・現場で発生した想定外の事例や市民からの質問をオペレーターから素早く吸い上げ、市と連携しながら迅速にマニュアル等へ反映させる具体的な仕組み・体制があるか。
	セキュリティ	20	・個人情報や写真データ、予測変換履歴が端末に一切残らず、完全に消去される確実な技術的措置が講じられているか。 ・ISMS等の認証、利用システムのISMAP登録など、仕様書のセキュリティ要件を完全に満たしているか。 ・災害時や感染症流行時における複数拠点での業務継続体制(BCP)が実効性のあるものか。
	トラブル対応	10	・ネットワーク障害や機器トラブルが発生した際の復旧手順は十分なものとなっているか。 ・トラブル発生時の市民への影響(待ち時間や手続きの中断)を最小限に抑えるための対策や代替案が示されているか。
	自由提案	10	・仕様書で求めている事項以外で、業務の効率化や市民サービスの向上につながる、実現可能で有効な本市向けの独自提案があるか。
プレゼンテーション 及び 質疑応答	コミュニケーション能力	15	・提案内容の説明は明確でわかりやすいか ・質問内容を的確に理解し、回答は明快で適切か
	取組意欲	15	・本業務に積極的に取り組む姿勢が伺えるか
合計		200	